

Nuestra misión

Estamos convencidos de que todos los niños tienen necesidades especiales y de que deben crecer sin enfermedades o lesiones. Con el apoyo de la comunidad y mediante nuestro espíritu de investigación podremos prevenir, tratar y eliminar las enfermedades infantiles.

Servicios gratuitos de interpretación

- En el hospital, pregúntele a la enfermera de su hijo.
- Desde fuera del hospital, llame a la línea de interpretación gratuita para familiares 1-866-583-1527. Dígame al intérprete el nombre o la extensión que necesita.
- Las personas sordas o con problemas de audición pueden llamar al 206-987-2280.

Seattle Children's proporciona atención médica para las necesidades especiales de los niños, independientemente de su raza, sexo, credo, procedencia étnica o discapacidad. La asistencia económica para servicios médicamente necesarios se basa en el ingreso de la familia y los recursos del hospital y se proporciona a niños menores de 21 años de edad cuya residencia primaria se encuentra en Washington, Alaska, Montana o Idaho.

Seattle Children's ofrece servicios gratuitos de interpretación para pacientes, familiares y representantes legales con sordera o pérdida auditiva o que no hablan inglés. Children's le puede proporcionar esta información en otros formatos a pedido. Llame al Centro de Recursos Familiares al 206-987-2201.



4800 Sand Point Way NE
PO Box 5371
Seattle, WA 98145-5005

206-987-2000 (Voz)
866-987-2000 (Línea gratis para uso oficial)
866-583-1527 (Línea gratis de interpretación)

www.seattlechildrens.org

© 2009–2011 Seattle Children's,
Seattle, Washington. Derechos reservados.

Rights and Responsibilities-Spanish
PI090
Rev. 1/11

Derechos y obligaciones de los pacientes y familiares



Derechos y obligaciones de los pacientes y familiares

El hospital Seattle Children's Hospital promete proporcionar atención de alta calidad centrada en la familia. Los pacientes y familiares todos son miembros del equipo de atención médica. En este folleto se explica lo que usted y su familia pueden esperar como miembros del equipo de atención médica. También explica cómo hacernos llegar sus comentarios y quejas.

Para demostrar respeto:

- Le diremos quiénes somos y le explicaremos nuestro papel en la atención médica de su hijo.
- Proporcionaremos atención considerada que protege su dignidad y respeta sus valores culturales, sociales y espirituales.
- Honraremos su privacidad y la de su hijo.
- Mantendremos la calidad privada de los expedientes médicos de su hijo, de las discusiones acerca de su atención y de la información de la familia.
- Tomaremos medidas para aliviar el dolor de su hijo usando medicinas y otras medidas de comodidad*.
- Proporcionaremos atención segura en un lugar seguro libre de maltrato, con acceso a servicios de protección*.
- No mantendremos a su hijo físicamente restringido ni recluido, salvo cuando se requiera y lo permita la ley.

Para apoyar a su hijo y su familia:

- Le permitiremos permanecer con su hijo durante la mayoría de los tratamientos médicos, si así lo desea.
- Le proporcionaremos un lugar para que un miembro adulto de la familia pase la noche con su hijo.
- Le ayudaremos a conocer a otras familias que han tenido experiencias como la suya, si así lo desea.
- Ofreceremos atención pastoral y otros servicios espirituales*.
- Le explicaremos cómo puede hacernos llegar sus comentarios, darnos a conocer sus inquietudes o presentar una queja.
- Evaluaremos sus quejas inmediatamente y las resolveremos cuando podamos.

Números de teléfono importantes

Número principal del hospital	206-987-2000 (voz) 206-987-2280 (TTY)
Facturación	
Facturas del hospital/ asistencia financiera	206-987-5770 (Cuentas de pacientes) 866-987-5770 (Número telefónico sin cargo) 206-987-5786 (Línea de español)
Facturas de médicos	206-987-8455 (Children's University Medical Group) 888-675-2864 (Número telefónico sin cargo)
Maltrato y negligencia de menores	206-987-2194
Comentarios o quejas	206-987-2550 (Relaciones con Pacientes y Familiares)
Servicios culturales y de diversidad	206-987-3676
Servicios para sordos y medio sordos	206-987-5010 (voz) 206-987-5063 (TTY)
Acceso para discapacitados	206-987-2260
Quejas o consultas sobre ética	206-987-2000 (Pídale a la operadora que le comunique con el consultor de ética)
Información de salud	206-987-2201 (Centro de Recursos Familiares) 206-987-2098 (Biblioteca y Centro de Información)
Copia de expedientes médicos	206-987-2173
Privacidad	206-987-1200 privacy.questions@seattlechildrens.org
Servicios religiosos o espirituales	206-987-2000 (Pida a la operadora que le comunique con el capellán)
Problemas de seguridad	206-987-2030
Trabajo Social	206-987-2167
• Directivas adelantadas	
• Asesoría	
• Grupos de apoyo	

Comentarios o quejas

Queremos proporcionar la mejor atención para usted y su familia. Sus sugerencias nos ayudan a mejorar nuestros servicios. Estas son algunas maneras de hacernos llegar sus comentarios:

- Hable con la enfermera de su hijo. Si la enfermera no puede ayudar, pida hablar con una enfermera a cargo o con el gerente de esa área.
- Llame a Relaciones con Pacientes y Familiares al 206-987-2550 ó 1-866-987-2000 (gratis). O bien, si desea hablar con alguien en su propio idioma, llame a la línea de interpretación telefónica al 1-866-583-1527 y pídale al intérprete que le conecte con el 206-987-2550.
- Visite www.seattlechildrens.org/familyfeedback.
- Envíe un mensaje de correo electrónico a family.feedback@seattlechildrens.org.
- Complete una tarjeta de comentarios, las cuales se encuentran en las entradas y entréguesela a cualquier empleado del hospital.
- Envíe una carta a Relaciones con Pacientes y Familiares:

Seattle Children's Hospital
Patient and Family Relations
PO Box 5371, T-5112
Seattle, WA 98105-0371

Una vez que escriba o llame a Relaciones con Pacientes y Familiares, recibirá un recibo de su queja dentro de los 7 días. Si no podemos cumplir ese plazo, le daremos el tiempo estimado para la respuesta final.

Puede presentar su queja directamente al Departamento de Salud del Estado de Washington:

- Por teléfono: 1-800-633-6828 o 360-236-4700
- Por escrito: HSQA Complaint Intake
PO Box 47857
Olympia, WA 98504-7857
- Por correo electrónico: HSQAComplaintIntake@doh.wa.gov

Si no podemos resolver su problema, se puede comunicar con la Oficina de Monitorización de la Calidad (Office of Quality Monitoring) de la Comisión Conjunta (Joint Commission). Puede registrar su queja por:

- Teléfono: 1-800-994-6610
- Correo electrónico: complaint@jointcommission.org
- Sitio web: www.jointcommission.org

- Las personas que usted invite a venir de visita serán siempre bienvenidos; esposo, esposa y pareja conviviente (incluyendo pareja del mismo sexo) como familiares o amigos. Usted también puede rechazar estos visitantes en cualquier momento.

Para ayudar a que la información sea clara:

- Le pediremos que participe en la elaboración del plan de atención de su hijo y le explicaremos los resultados de los tratamientos de una manera que usted pueda entender.
- Proporcionaremos servicios de interpretación gratuitos para pacientes, familiares y representantes legales con sordera o pérdida auditiva o que no hablan inglés. También le proporcionaremos información en otros formatos si usted lo solicita.
- Nos comunicaremos con el médico de atención primaria de su hijo. Eso incluye notificarlo oportunamente de la internación de su hijo y otros cambios importantes en la terapia.
- Le enseñaremos cómo cuidar a su hijo antes de que se vaya a casa o lo transfieran.
- Hablaremos con usted acerca de las personas y lugares de su comunidad que pueden ayudarle con las necesidades de atención médica de su hijo.
- Le proporcionaremos los expedientes médicos de su hijo para que los vea y le explicaremos cómo puede pedir una copia de los mismos.
- Le daremos nuestro “Aviso de prácticas de privacidad” en el que se explica cómo usamos la información de los pacientes y sobre los derechos que usted tiene sobre la información médica de su hijo*.
- Le daremos una copia de “Acerca de su cuenta del hospital” en la que se aclaran las preguntas más comunes sobre las cuentas.
- Le explicaremos cómo puede solicitar asistencia económica en el Children's, aunque tenga seguro*.
- En el caso de nuestros pacientes de 18 años de edad y mayores, le proporcionaremos información escrita sobre directivas adelantadas al ser admitido*.

Usted tiene opciones con respecto a la atención de su hijo. Usted puede:

- Recibir información sobre opciones de tratamiento y sus riesgos para que pueda tomar decisiones con conocimiento de causa sobre la atención, incluso para rechazar atención dentro de lo permitido por la ley.
- Decidir ayudar con la atención, tratamiento y servicios de su hijo cuando lo pueda hacer sin riesgo.
- Elegir que lo acompañe un chaperón, como por ejemplo un ayudante de médico, durante los exámenes físicos y los procedimientos delicados.
- Elegir o negarse a participar en un estudio de investigación que le presenten. Su decisión no afectará la calidad de la atención que le brindemos a su hijo.
- Solicitar un cambio de médicos.
- Solicitar una consulta de ética cuando existan problemas de atención difíciles o confusos*.

* Hay información sobre este tema en el Centro de Recursos Familiares (5° piso, zona Tren [Train]). Parte de esa información también se encuentra en línea en www.seattlechildrens.org.

Padres y miembros de la familia: Sus obligaciones como socios en la atención del paciente:

- Proporcionar información correcta y completa sobre la salud y antecedentes médicos de su hijo.
- Hacer preguntas y participar activamente en las decisiones referentes al plan de atención de su hijo.
- Decirnos inmediatamente si tiene inquietudes acerca de la seguridad de su hijo o si piensa que corre algún riesgo.
- Hablar sobre opciones para aliviar el dolor y ayudar a preparar un plan de alivio del dolor para su hijo.
- Aprender acerca de las necesidades de atención médica de su hijo. Seguir el plan de tratamiento en casa o decirnos si no puede seguir el plan.
- Acudir a sus citas o avisarnos si no podrá llegar.

- Respetar la privacidad y los derechos de los otros niños, familias y personal en Children's.
- Obedecer las reglas del Children's, como las de vistas y las que prohíben fumar, alcohol, drogas ilícitas y armas.
- Obedecer las reglas de su aseguradora en cuanto a referidos, para que paguen su cuenta.

Pacientes: Como paciente de Children's, puede esperar:

- Que te llamen por tu nombre.
- Personal amable, atento y respetuoso, que escuche tus opiniones y tenga en cuenta tus decisiones.
- Recibir tratamiento oportuno, sentirte seguro y a gusto.
- Recibir medicamentos u otros métodos para que te sientas mejor y para aliviar el dolor si es necesario.
- Privacidad durante exámenes, tratamientos y juntas.
- Que toda información y que las cuestiones sobre tu salud sean siempre confidenciales.
- Tener participación en las decisiones sobre tu atención y que el personal siempre responda a tus preguntas con la verdad.
- Tener cerca a sus familiares y amigos para que te apoyen y ayuden en tus cuidados siempre que sea posible y seguro.
- Que se cumpla tu derecho a recibir vistas. Algunas veces será necesario limitar las visitas por razones médicas pero nunca será por raza, color de piel, nacionalidad, religión o discapacidad como tampoco por sexo, orientación ni identidad sexual.
- Que tengas un intérprete o dispositivo de asistencia cuando sea necesario.
- Tener tiempo para descansar, dormir, estudiar y jugar.
- Aprender todo lo necesario para cuando regreses a tu hogar.

Como paciente de Children's es tu obligación hacer todo lo posible para ser respetuoso con otros pacientes, sus familias y con el personal, así como cumplir con las reglas de seguridad del hospital.